



Lettre recommandée avec Accusé de Réception

**A l'attention du Directeur du Service
Clientèle Telecom Italia France**

Copies à : Médiateur Alice, 60 millions de consommateurs

Fresnes, le 22 mars 2007

Madame, Monsieur,

Par la présente je m'insurge contre le fonctionnement défectueux de votre entreprise.

Client chez vous depuis janvier 2004 par l'abonnement « *Alice Super* », j'ai suivi les conseils de vos forces de ventes et échangé ce dernier contre une offre « *Alice Box* », **le 25 août 2006**, date à laquelle j'ai reçu le fameux modem. Six mois plus tard, malgré plusieurs relances, ma nouvelle ligne n'était toujours activée. Le **26 décembre 2006**, je fais promettre à l'un de vos techniciens, que le dégroupage (*Bien que ma ligne soit déjà dégroupée depuis janvier 2006*) aura lieu le plus vite possible. Non seulement, à ce jour, ma ligne n'a toujours pas été dégroupée mais en plus depuis le **8 janvier 2007** à 12h30 elle est devenue inexistante, puisque vous me l'avez sauvagement coupée. Je n'ai depuis plus de téléphone, ni réseau Internet.

Voilà maintenant 3 mois que je subis cette situation (*sans tenir compte des 6 mois durant lesquels je devais profiter de votre nouvelle offre...*)

Après de multiples appels, plusieurs interventions ont été soi-disant demandées. Selon les dernières nouvelles, le problème de dégroupage aurait été décelé : il s'agirait d'une « **erreur de plot** » (?).

Un autre client bénéficierait du « plot » qui m'est alloué. Je dirais même des plots, puisque d'après vos techniciens, cela c'est visiblement produit plusieurs fois.

J'ai du mal à comprendre comment un autre client a pu dès le départ se voir attribuer ma ligne, puisque j'ai toujours à ce jour un numéro référencé chez France Telecom. A ce titre j'ai d'ailleurs demandé à un technicien de France Telecom de vérifier si le problème ne venait pas de chez eux. La personne a constaté qu'il n'y avait plus d'activité dans ma prise téléphonique et m'a confirmé que c'est bien Italia Telecom qui était fautif. Un problème de location de plots serait à l'origine de l'incident. Trop de demandes par rapport à l'offre. Me voilà dans l'obligation de « faire la queue » dans l'attente d'une nouvelle location de ligne de votre part ou d'un désistement d'un autre de vos clients.

S'ensuit de multiples relances où quand on ne me demande pas de patienter « encore 15 jours », on me propose aussi de résilier mon abonnement.

Cette solution est trop facile, puisque pendant ce temps je continue à payer mon abonnement (Cf pièces jointes). Comment récupérerai-je ces sommes si je romps mon contrat avec vous ?

J'ai toutefois contacté votre service commercial pour trouver une solution. Une proposition m'a été faite : Je ne résilie pas ma ligne, mais vous me l'annulez (!). En geste commercial j'aurai la chance de payer mon nouvel abonnement 5 € de moins que le prix annoncé et ce pendant 6 mois. Les sommes dues quant à elles seront rétrocédées sous forme d'avoirs sur les futures factures à vous devoir.

Trois problèmes :

1. Je suis donc contraint de rester abonné chez vous pour pouvoir récupérer mon argent
2. En fait de geste commercial, je profite de la même offre qui est faite à tout nouvel arrivant.
3. Le courrier reçu chez moi le 14 mars 2007 qui m'annonce par dépit que « *mon domicile se trouve trop éloigné d'une zone de raccordement ADSL* » est caduc puisque j'habite justement tout près de cette zone de raccordement et que plusieurs de mes voisins « profitent » déjà de cette offre.

Je suis maintenant sûr et certain que vous vous moquez de moi. Sachez que je n'ai aucune envie de rester client chez Italia Telecom. (*J'ai en mémoire un autre conflit en janvier 2004 qui avait duré 8 mois et qui s'était réglé par lettre recommandée. A l'époque j'avais été dupe... Cette époque est maintenant révolue*).

Voici donc mes demandes :

1. Je demande le remboursement des sommes engagées depuis le 25 août 2006, date à laquelle je devais être client « Alice Box » et non « Alice Super »
2. Afin d'éviter de nouveaux dépassements financiers, je demande à mon banquier de geler vos prélèvements. Comme vous ne me proposez plus aucun service, je suis en droit de ne plus vous régler.
3. Je demande un dédommagement financier significatif à ce problème, à savoir un empêchement volontaire de votre part d'utiliser ma ligne téléphonique et ce depuis 3 mois.
4. Une prise en charge totale de mon raccordement à France Telecom puisque c'est vous qui m'avez coupé la ligne.
5. le remboursement de mon dépôt de garantie de 70 €, puisque je vous renvoie ce jour votre matériel (modem et décodeur)

Je vous laisse 7 jours à compter de la réception de cette lettre pour répondre à ces demandes. Passé ce délai, j'userais de mes moyens journalistiques pour afficher publiquement vos incompétences techniques et commerciales et des moyens juridiques pour négocier différemment ce préjudice. Ce que nous ne souhaitons ni vous, ni moi.

Dans l'attente de vous entendre ou de vous lire, veuillez tout de même agréer mes salutations distinguées.